



# Alles aus einer Hand — oder doch nicht?

*Reifenservice bei den einschlägigen Reifendienstleistern oder im Autohaus? Welche Vorteile für den Fuhrpark oder den Dienstwagenfahrer entstehen, haben wir einmal abgewägt.*

Fahrzeugbestellung, Fahrzeugauslieferung, Wartung und Service, eventuell auch die Rücknahme, all das übernimmt zumeist das Autohaus oder die Herstellerniederlassung, inklusive regelmäßiger Kommunikation mit dem Fuhrparkleiter und gegebenenfalls der Leasinggesellschaft. Der Dienstwagenfahrer kennt hier seine Ansprechpartner und man kennt ihn, er fährt vielleicht sogar wie im Schlaf dorthin oder genießt Hol- und Bringservice, Ersatzfahrzeug, einen guten Kaffee, einfach gute Betreuung. Gemäß dem beliebten Fuhrparkmanagement Motto „Alles aus einer Hand“ wäre es ja optimal, wenn im Autohaus auch der Reifenservice erfolgen könnte. Doch hier scheiden sich die Geister.

Wenn im Leasingvertrag die Dienstleistung Reifenservice mitgebucht ist, entscheidet die Lea-

singgesellschaft, welche Handelspartner den Reifenwechsel am Dienstwagen durchführen sollen. Zum einen sind es die preislichen Konditionen, die für den Reifenersatz festgelegt wurden, zum anderen erleichtert ein elektronisches Rechnungsstellungssystem die Verbuchung und sorgt somit auch für niedrige Prozesskosten. Nicht zuletzt sind die Reifenhandelsketten hauptsächlich mit allem beschäftigt, was mit Reifen zu tun hat, also die Spezialisten mit großen Kapazitäten, Bevorratung und Einlagerungsmöglichkeiten. Die herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften haben übrigens eine unterschiedliche Anzahl von Reifendienstleisterketten als Partner vorzuweisen.

In der Praxis sieht es folgendermaßen aus: Fährt der Dienstwagenutzer in sein Autohaus- aus Gewohnheit oder Bequemlichkeit-, obwohl der Reifenersatz bei diversen Reifenhandelsketten vereinbart ist, muss der Kundenbetreuer im Autohaus die Freigabe bei der Leasinggesellschaft einholen. Liegen die Kosten für Reifen und Arbeitszeit im Rahmen der Kosten bei den Handelspartnern, kann die Freigabe erteilt werden. Allerdings erfordert eine schriftliche Rechnung

zusätzlichen Aufwand. Der Freigabeprozess sollte somit den Dienstwagenutzer „erziehen“, zum entsprechenden Reifenhandelspartner zu fahren.

Anders gestaltet es sich, wenn unbedingt ein bestimmter regionaler Partner den Reifenservice übernehmen soll. Ludger Reffgen, Geschäftsführer der ASL Fleet/ GE Capital dazu: „In Einzelfällen akzeptieren wir auch die Abwicklung über Autohäuser oder Händler. Es kann aber sein, dass dabei höhere Kosten für den Kunden entstehen. Auf Kundenwunsch treffen wir dann auch Vereinbarungen mit Kundenlieferanten, beispielsweise Autohäusern oder örtlichen Reifenhändlern. Und in sehr seltenen Ausnahmefällen übernehmen wir auch Konditionen von Kunden.“

Warum dies eher selten geschieht, begründet auch Harald Frings, Geschäftsführer der Hannover Leasing Automotive, in seinen Aussagen: „Grundsätzlich ist dies nur sinnvoll wenn der Kunde eine starke regionale Bindung an die Werkstatt hat. In diesem Fall kann man mit der Werkstatt Konditionsvereinbarungen treffen, die sich in der Reifenrate wieder finden. Sollte der Kunde mit einzelnen Werkstätten in ganz Deutschland differenzierte Vereinbarungen ge-

*Bekannter Service aus einer Hand – in bestimmten Leasingverträgen gehört die Vertragswerkstatt zu den Reifendienstleistern (li.)*

*In anderen Fällen soll der Dienstwagenfahrer den kürzesten Weg zum Beispiel zu einer überregionalen Dienstleisterkette einschlagen, denn Zeit ist Geld (re.)*

*Wesentlich für die Wahl des Reifenpartners ist der Umfang und die Qualität des Serviceangebots, beispielsweise Reifeneinlagerung (u.)*

treffen haben, ist eine einheitliche Kalkulation schwierig, insbesondere wenn diese keinem geschlossenen Konditionsnetz angehören. Grundsätzlich ist dies nur sinnvoll, wenn der Kunde eine starke regionale Bindung an die Werkstatt hat. Spezielle Vereinbarungen mit Autohäusern und Niederlassungen werden in der Regel überregional über herstellerinterne Verbände abgesprochen.“

Anders als bei den herstellerunabhängigen Leasinggesellschaften gehören beim Reifenservice im Herstellerleasingvertrag die Niederlassung und das Autohaus zu den Vertragspartnern. Daimler Fleet Management hat mit seinen Kunden vertraglich vereinbart, dass sie den Reifenservice in Mercedes-Benz Vertragswerkstätten oder bei einem Partner von Daimler Fleet Management durchführen lassen können. Sowohl beim Mercedes-Benz Vertragspartner, als auch bei den Reifen-Partnern ist die Servicequalität laut Unternehmensaussage garantiert.

Gibt der Dienstwagennutzer in die Suchmaske für Reifenservice bei Alphabet eine Adresse ein, erhält er sämtliche Reifenpartner im Umkreis von 25 Kilometern. Zu einer Adresse mitten in Köln gibt das System 51 Dienstleister an, darunter sowohl BMW- und MINI-Vertriebspartner und Niederlassungen, Reifenserviceketten und Marken-Autohäuser. Der Flottenkunde kann für seinen Reifenersatz aus einer Vielzahl von Partnern wählen.

Seitens der Volkswagen Leasing werden jegliche Werkstattdienstleistungen gezielt in den Markenhandel gesteuert. „Mit rund 3.500 hoch qualifizierten Händler-Partnern der Konzernhandelsorganisationen steht unseren Kunden das dichteste Servicenetz Deutschlands zur Verfügung. Sofern ein Kunde sich für eines unserer Reifenangebote entscheidet beziehungsweise es in den Leasingvertrag einschließt, werden die vereinbarten Leistungen angefangen bei der Beschaffung der Reifen, über die Einlagerung bis hin zum saisonalen Reifenwechsel im Markenhandel erbracht. Die Leistung rechnen wir vollkommen unkompliziert in Abhängigkeit vom abgeschlossenen Leistungsumfang über die monatliche Leasingrate ab“, erläutert Lars-Henner Santelmann, Sprecher der Geschäftsleitung der Volkswagen Leasing GmbH.



Viele Volkswagen Händler bieten sich zudem als „Fleet Spot“ an. Das heißt, dass sie autorisiert sind, den Reifenservice für bestimmte Flotten- und Leasingkunden durchzuführen. Folgende Leasinggesellschaften haben sich zum Beispiel angeschlossen: akf servicelease, Alphabet, Athlon, Arval, Daimler Fleet Management, GE Capital Services, HVB Leasing, Mercedes-Benz Leasing GmbH, SIXT Leasing, VOLKSWAGEN LEASING und VR Leasing. Zum Serviceangebot zählen unter anderem ein vielfältiges Angebot an geprüften Markenreifen und –kompletträdern, Räderwechsel inklusive Waschen, Wuchten und Montage, Achsvermessung sowie Einlagerung von Sommer- und Winterreifen.

Pragmatischer sehen die Umsetzung des Reifenservices wiederum die Fuhrparkleiter. Je nach Leasingvertragspartner hat der Fahrer nur die Möglichkeit, beim Vertragshändler den Reifenservice durchführen zu lassen. Andere bieten Sowohl-als-auch-Lösungen, doch sollte der Dienstwagennutzer möglichst den Reifenservicedienstleister anfahren, der auf dem kürzesten Weg zu erreichen ist. Schließlich sind vor allem Außendienstler daran gehalten, ihre Arbeit zu erledigen und Umsätze zu generieren. Problematisch gestaltet es sich, wenn der Reifenservice bei einem Dienstleister durchgeführt wurde, der nicht zu den Vertragspartnern gehört. Die Rechnungsprüfung oder sogar das Aushandeln der Konditionen verursacht einen zusätzlichen Aufwand. Bei der Computacenter AG & Co oHG entscheidet Burkhardt Langen ganz praktisch. Der Anbieter, der am nächsten liegt, der den Ölwechsel oder auch den kompletten Wartungsservice übernehmen kann, der einen Hol- und Bringdienst oder ein Ersatzfahrzeug bietet, soll mit dem Reifenservice für die Fuhrparkfahrzeuge von Computacenter beauftragt werden.

Bei Seeberger kann der Fahrzeugnutzer entscheiden, wo er den Reifen-/Räderwechsel nach Vorgabe der Größe und des Modells/Fabrikats innerhalb eines vorgegebenen Budgets durchführen lässt. Fuhrparkleiter Karl Scheck: „Unser Bestreben ist es, dass die Dienstleistung auf kurzem Weg und ohne großen Aufwand in Anspruch genommen werden kann. Auch auf die Gefahr hin, dass dies den einen oder anderen Euro mehr kostet. Am Standort Ulm wickeln wir das Reifengeschäft zu einem großen Teil über die Filiale einer Reifenhandelskette ab, bei der wir einen hervorragenden Rundum-Service geboten bekommen.“

Ein weiterer Fuhrpark nutzt mehrere Optionen: Den Reifenservice führen verschiedene Reifendienstleister durch, mit denen Vereinbarungen getroffen wurden. Die Zuordnung erfolgt entsprechend der territorialen Niederlassungen des Unternehmens. Laut einer Vereinbarung ist jeder Kraftfahrer berechtigt, einen Termin für das Fahrzeug direkt beim Reifenservice zwecks Reparatur oder auch einer kurzfristigen Reifenerneuerung zu vereinbaren und diesen auch zu realisieren. Der Fuhrparkleiter erhält unverzüglich Information darüber. Der Wechsel der Sommer-/Winterreifen erfolgt in der unternehmenseigenen Werkstatt, wo auch die Reifen eingelagert werden. Viele Wege führen, wie immer, nach Rom, so entscheiden verschiedene Stellgrößen, wo der Reifenservice für die Fuhrparkfahrzeuge erledigt wird. Doch drei Faktoren sind die Wichtigsten: Qualität, Preis und Schnelligkeit.